



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI  
JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**KANIA JUNITA SYAPUTRI**

**0910111034**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**2013**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
Telah saya nyatakan dengan benar.

**Nama** : Kania Junita Syaputri

**NPM** : 0910111034

**Tanggal** : 23 Agustus 2013

**Tanda tangan** :



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI JAKARTA SELATAN**

**By**

**KANIA JUNITA SYAPUTRI**

*Abstract*

*This study aims to determine the effect of brand image, Quality of product, and purchase decisions. The data used are the primary data and data processing is done using spss 21.0. Variable under study consist brand image, quality of product and purchase decision. The analysis used to test the study was multiple regression. With the help of the SPSS 21.0 Method of sampling in this study is a non probability sampling with a purposive sampling method. Variable and can be interpreted brand image has a greater influence on purchase decisions, when compared with the quality of the product.*

*Key words: brand image, quality of product and purchase decision*

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DIJAKARTA SELATAN**

**Oleh**

**KANIA JUNITA SYAPUTRI**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Iphone di Jakarta selatan. Data yang digunakan adalah data primer dan pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS 21.0. Variable yang diteliti terdiri dari citra merek, kualitas prduk dan keputusan pembelian. Analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah *regresi berganda*. Dengan bantuan program SPSS 21.0 Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa jumlah skor total tanggapan responden tentang citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sangat baik.

Kata Kunci : *citra merek, kualitas produk,keputusan pembelian*

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kania Junita Syaputri  
NPM : 0910111034  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : S1 Manajemen Pemasaran  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusif Royalti Free Right*) atas karya Ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI JAKARTA SELATAN”**

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan PKL/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 23 Agustus 2013

Yang menyatakan,

Yang menyatakan,  
  
(Kania Junita Syaputri)

(Kania Junita Syaputri)



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI  
JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**KANIA JUNITA SYAPUTRI**

**0910111034**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**2013**

## SKRIPSI

# PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK IPHONE DI JAKARTA SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**KANIA JUNITA SYAPUTRI**  
**0910111034**

Telah dipertahankan didepan tim penguji

Pada tanggal : 5 September 2013

Dan dinyatakan memnuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



(Yulimar SE, MM)

Jakarta, 11 November 2013  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi S-1 Manajemen



(Drs. Nurmatias, MM)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Sekretariat : Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450. Telp. 7656971, 7692856 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom.upnvj.ac.id](mailto:puskom.upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA KOMPREHENSIF (SKRIPSI)  
SEMESTER GENAP T.A 2012/2013**

Hari ini Kamis, tanggal 05 September 2013, telah dilaksanakan Ujian **Komprehensif (Skripsi)** bagi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : **Kania Junita S.**

No. Pokok : 0910.111.034

Program : **S-1 MANAJEMEN (REGULER)**

Dengan Judul Skripsi Sebagai Berikut :

"PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN".  
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus \*

**Tim Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1.	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	1.
2.	Suharyati, SE, MM	Anggota I	2.
3.	Yuliniar, SE, MM	Anggota II (**)	3.

**Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 September 2013

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprog S-1 Manajemen



Drs. Nurmatias, MM

*S1-Manajemen*



## PERSEMBAHAN

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Allah SWT atas kasih dan kemurahan-Nya dan memberikan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Koesnadi Kardi, M.Sc, RCDS selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Erna Hernawati, CPMA, Ak. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Drs. Nurmatias, SE, MM. Selaku ketua program S1 Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Ibu Yuliniar, SE, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan pemikirannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi S1 Manajemen yang telah membimbing dan memberi ilmu selama penulis berada di bangku perkuliahan.
7. Staff dan karyawan di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta khususnya di Fakultas Ekonomi.
8. Papa Tercinta, M. Syafril Syam dan Mama tercinta, Heniati yang selalu saya kasihi dan selalu saya banggakan, terimakasih atas doa, kasih sayang yang tidak pernah berhenti mengalir kepada saya.
9. Adik tercinta, Raga Wahyu Syaputra yang selalu memberikan doa, Memberikan canda tawa, dan semangat serta segalanya yang sangat berharga.
10. Lukman Al-Hakiem dan keluarga yang memberikan doa dan memberi semangat yang tiada henti sehingga terselesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman-teman terdekatku di bangku kuliah Tiwie Tri Andini, Dian Chairani Tea, Nikita Pavita Prajna Paramita, Kussumaningtyas Graphi Andini, Dan Panni Marisla, terimakasih atas canda tawa dan selalu menemani dikala suka dan duka.
12. Untuk sahabatku Anggita Mutiara Paramitha, Lintang Anjani, Annisa Dienda, dan Amalina Damayanti yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis.

13. Untuk teman-teman seperjuangan di ukm Paduan suara Meita Arum Perdhani dan Yanti Racmawati yang selalu mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk keluarga besar S1 Manajemen 2009, yang telah berbagi ilmu dan saling mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semua Pihak yang membantu yang tidak dapat disebutkan namanya yang telah banyak membantu, mendukung dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat -Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK IPHONE DIJAKARTA SELATAN”**. Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis mendapatkan banyak sekali bantuan dari berbagai pihak baik dari segi materi maupun moril. Oleh karena itu perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya terutama kepada Dosen Pembimbing Ibu **Yuliniar, SE,MM, .**Disamping itu ucapan terimakasih juga disampaikan kepada ayah, ibu dan adik,serta teman-teman terdekat saya yang tiada henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa.

Penulis menyadari dengan adanya keterbatasan ilmu pengetahuan dan sebagainya yang penulis miliki, maka peneliti ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima kasih untuk perbaikan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 23 Agustus 2013  
Kania Junita Syaputri

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Bogor pada tanggal 3 Juni 1991 dari Bapak Moh. Syafril Syam dan Ibu Heniati. Penulis merupakan putri pertama dari 2 bersaudara. Tahun 2009 penulis lulus dar SMA Bintara Depok dan pada tahun yang sama penulis masuk Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis Memilih Fakultas Ekonomi Program studi Manajemen S1.

Selama mengikuti perkuliahan saya sangat senang karena selain belajar dikampus saya mendapatkan banyak ilmu dapat berinteraksi dengan dosen sebagai pengganti orang tua dikampus serta teman yang selama menemani suka dan duka dikampus. Selama dikampus saya mengikuti kegiatan mahasiswa paduan suara Gita Advayatva. Banyak pengalaman yang saya dapatkan dari paduan suara yaitu menyanyi di acara-acara besar bersama Bapak Ibu Kemhan di Jakarta Convention Center (JCC) untuk seminar Kenegaraan dan menyanyi untuk peresmian Bukit merah putih bersama universitas IPB, sekolah Taruna Nusantara dan AKMIL. Saya bangga dapat memiliki kesempatan untuk menimba ilmu dan belajar di kampus ini demi mencapai cita-cita.

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul .....</b>	<b>i</b>
<b>Pernyataan Orisinalitas .....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Persetujuan Publikasi .....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>vi</b>
<b>Pengesahan .....</b>	<b>vii</b>
<b>Berita Acara Komprehensif .....</b>	<b>viii</b>
<b>Persembahan .....</b>	<b>ix</b>
<b>Prakata .....</b>	<b>xi</b>
<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar isi .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar gambar .....</b>	<b>xvi</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan masalah .....	2
I.3 Tujuan penelitian .....	2
I.4 Manfaat penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
II.1 Penelitian terdahulu .....	4
II.2 Landasan teori .....	6
II.2.1 Pengertian merek .....	6
II.2.2 Merek dan persepsi (Brand image) .....	6
II.2.3 Pengertian produk .....	7
II.2.4 Tingkatan produk .....	7
II.2.5 Pengertian kualitas .....	8
II.2.6 Kualitas produk .....	8
II.2.7 Keputusan pembelian .....	10
II.2.8 Proses keputusan pembelian .....	10
II.3 Pengembangan hipotesis .....	12
II.3.1 Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian.....	12
II.3.2 Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.....	13
II.4 Kerangka penelitian .....	13
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
III.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel .....	15
III.1.1 Definisi operasional .....	15

III.1.2	Metode pengukuran variabel .....	16
III.2	Tehnik penentuan populasi dan sampel .....	17
III.2.1	Populasi .....	17
III.2.2	Sampel .....	17
III.3	Tehnik pengumpulan data .....	18
III.4	Tehnik analisis dan hipotesis .....	20
III.4.1	Uji validitas .....	20
III.4.2	Uji Realibilitas .....	21
III.4.3	Uji Asumsi Klasik regresi linear berganda .....	21
III.5	Tehnik analisis data .....	23
III.5.1	Analisis regresi linier berganda .....	23
III.5.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	24
III.5.3	Uji T .....	25
III.5.4	Uji F .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>28</b>
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	28
IV.2	Deskripsi Data Penelitian .....	28
IV.2.1	Data Responden .....	32
IV.2.2	Uji Validitas dan Reabilitas .....	33
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	36
IV.3.1	Uji Asumsi Klasik .....	36
IV.3.1.1	Uji Normalitas .....	36
IV.3.1.2	Uji Heterokedasitas .....	37
IV.3.1.3	Uji Autokorelasi .....	39
IV.3.1.4	Uji Multikorelasi .....	39
IV.3.2	Analisis Regresi Berganda .....	41
IV.3.3	Uji F .....	41
IV.3.4	Uji T .....	42
IV.3.5	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
IV.4	Pembahasan .....	43
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>46</b>
V.1	Simpulan .....	46
V.2	Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Market Share Data 2013.....	1
Tabel II.1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel III.1	Variabel Pengukuran.....	16
Tabel III.2	Alternative Jawaban Responden.....	18
Tabel III.3	Kisi – kisi Instrumen.....	19
Tabel IV.1	Data Responden.....	32
Tabel IV.2	Hasil Validitas Citra Merek.....	33
Tabel IV.3	Hasil Validitas Kualitas Produk.....	33
Tabel IV.4	Hasil Validitas Keputusan Pembelian.....	34
Tabel IV.5	Hasil Reabilitas.....	34
Tabel IV.6	Tabel R Hitung.....	35
Tabel IV.7	Hasil Uji Autokorelasi.....	39
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikorelasi.....	40
Tabel IV.9	Hasil Uji Regresi Berganda.....	41
Tabel IV.10	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	41
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Hasil Grafik P-P plot Regression Standarize residual.....	37
Gambar IV.2	Hasil Grafik Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner penelitian.
Lampiran 2	Surat keterangan riset.
Lampiran 3	Hasil output spss
Lampiran 4	Tabel r
Lampiran 5	Tabel F
Lampiran 6	Tabel Darwin Watson (DW).